



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE SÃO BERNARDO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

JAQUELINE GONÇALVES COSTA SOUSA

**A QUALIDADE DO SONO DE HÓSPEDES EM HOTÉIS NO CONTEXTO DA
EXPERIÊNCIA TURÍSTICA: um estudo de revisão da literatura**

SÃO BERNARDO - MA

2024

JAQUELINE GONÇALVES COSTA SOUSA

**A QUALIDADE DO SONO DE HÓSPEDES EM HOTÉIS NO CONTEXTO DA
EXPERIÊNCIA TURÍSTICA: um estudo de revisão da literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Centro de Ciências de São Bernardo (CCSB), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Jussara Danielle Martins Aires

SÃO BERNARDO - MA

2024

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Sousa, Jaqueline Gonçalves Costa.

A QUALIDADE DO SONO DE HÓSPEDES EM HOTÉIS NO CONTEXTO
DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA : um estudo de revisão da
literatura / Jaqueline Gonçalves Costa Sousa. - 2024.
29 p.

Orientador(a): Jussara Danielle Martins Aires.

Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São
Bernardo-MA, 2024.

1. Experiência Turística. 2. Hóspedes. 3. Hotel. 4.
Qualidade do Sono. 5. Revisão da Literatura. I. Aires,
Jussara Danielle Martins. II. Título.

JAQUELINE GONÇALVES COSTA SOUSA

**A QUALIDADE DO SONO DE HÓSPEDES EM HOTÉIS NO CONTEXTO DA
EXPERIÊNCIA TURÍSTICA: um estudo de revisão da literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Centro de Ciências de São Bernardo (CCSB), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profª. Dra. Jussara Danielle Martins Aires

Aprovado em: 31/01/2024

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Jussara Danielle Martins Aires (Presidenta/Orientadora)

Universidade Federal do Maranhão/Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB)

Prof. Me. Igor Moraes Rodrigues (Membro interno)

Universidade Federal do Maranhão Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB)

Profª. Dra. Edilene Adelino Pequeno (Membro externo)

Universidade Federal do Tocantins (UFT)

A QUALIDADE DO SONO DE HÓSPEDES EM HOTÉIS NO CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA: um estudo de revisão da literatura

Resumo

Este artigo objetiva investigar o estado da pesquisa sobre a qualidade do sono de hóspedes em hotéis no contexto da experiência turística. O método escolhido, para tanto, foi a Revisão Integrativa da Literatura. Adotou-se o Prisma, como protocolo da pesquisa e assim, doze artigos foram selecionados para análise integral, a partir da base de dados Portal de Periódicos Capes. Para facilitar a discussão dos resultados, foram apresentados quadros-síntese, contendo títulos, periódicos de publicação, tema, objetivos, contexto geográfico, caracterização metodológica, resultados e constatações principais dos artigos selecionados. Da análise dos resultados das pesquisas, desenvolvidas no intervalo temporal de 2011 a 2023, percebeu-se um limite muito frágil entre as duas abordagens temáticas centrais apreendidas. Atributos do hotel, fatores internos e externos à acomodação, perfil, condições e motivações de viagem, foram realçados como influenciadores da qualidade do sono de hóspedes. Observou-se que as pesquisas estão majoritariamente concentradas nos Estados Unidos. Em termos metodológicos, viu-se que os estudos empíricos se traduzem como estudos de caso, que se valem de abordagens quantitativa e mista predominantemente. Constatou-se ainda que os resultados das pesquisas, mais se reforçam e se complementam do que se contrapõem. Esta revisão é relevante para os pesquisadores repensarem o significado e valorização da qualidade do sono, como um fator que potencializa a experiência turística e pode orientar gestores e profissionais do turismo e hotelaria a definir estratégias capazes de satisfazer necessidades vitais, gostos e preferências dos hóspedes e assim, manter elevada as taxas de ocupação de suas propriedades.

Palavras-chaves: Qualidade do sono; Hóspedes; Experiência turística; Hotel; Revisão da Literatura.

HOTEL GUESTS' SLEEP QUALITY IN THE CONTEXT OF THE TOURIST EXPERIENCE: a literature review study

Abstract

This article aims to investigate the state of research into the quality of sleep of hotel guests in the context of the tourist experience. The method chosen was the Integrative Literature Review. Prisma was adopted as the research protocol and twelve articles were selected for full analysis from the Portal de Periódicos Capes database. To facilitate discussion of the results, summary tables were presented containing the titles, journals of publication, theme, objectives, geographical context, methodological characterisation, results and main findings of the selected articles. Analysing the results of the research carried out between 2011 and 2023 revealed a very fragile boundary between the two central thematic approaches identified. Attributes of the hotel, factors internal and external to the accommodation, travel profile, conditions and motivations were all emphasised as influencing the quality of guests' sleep. It was noted that most of the research is concentrated in the United States. In methodological terms, the empirical studies are case studies, using predominantly quantitative and mixed methods. It was also noted that the results of the research reinforce and complement each other rather than contradict each other. This review is relevant for researchers to rethink the meaning and value of sleep quality

as a factor that enhances the tourist experience and can guide tourism and hotel managers and professionals to define strategies capable of satisfying guests' vital needs, tastes and preferences and thus keep occupancy rates at their properties high.

Keywords: Sleep quality; Guests; Tourist experience; Hotel; Literature review.

1 INTRODUÇÃO

O sono é reconhecido como uma parte importante da rotina diária do ser humano e é tão essencial para a sobrevivência como a comida e a água. De fato, a recuperação da condição de esgotamento humano físico e mental, por meio do ato de dormir adequadamente, está fortemente relacionada com a própria saúde e um melhor bem-estar físico, cognitivo e psicológico das pessoas (Crivello *et al.*, 2016). Nos últimos anos, sobretudo nesta era pós-pandêmica, essa consciência, como um apelo universal, tem se fortalecido e tal como observado por Valtonen e Veijola (2011), todas as sociedades acabam por ser confrontadas com a questão de como organizar, regular e institucionalizar a vida adormecida de seus membros.

Assim como o sono, o turismo é comumente entendido como meio para o indivíduo descansar e se recuperar das demandas e desgastes da vida cotidiana. No entanto, nos estudos de turismo, as dormidas – como uma variável mensurável – são a única conexão feita até agora entre os dois - turismo e sono (Valtonen; Veijola, 2011). Argumenta-se que tanto evidências meramente teóricas como teórico-empíricas relacionando aspectos do sono à experiência turística de viajantes no turismo permanecem ainda superficiais ou escassas (Rantala; Valtonen, 2014).

Aprofundar o conhecimento sobre esse tópico no contexto da hotelaria parece ser um caminho promissor por dois motivos principais. O primeiro está relacionado a um consenso de que o segmento hoteleiro é considerado, na literatura do turismo, como sendo *sine qua non* (sem o qual não existe turismo) ou o mais importante dentre os segmentos do setor turístico (Aires; Varum, 2018). O segundo diz respeito a evidências sinalizadoras do aumento do interesse ou desejo dos consumidores por se hospedar em hotéis (somente ou especialmente) para dormir. Prática esta, que vem se configurando como nova tendência e conceito - o Turismo do Sono (Mann, 2023; Loiola, 2023).

Trata-se de uma forma de viagem de bem-estar, que visa melhorar a qualidade do sono e no qual se realçam os investimentos de hoteleiros, em todo o mundo, para oferecer aos hóspedes condições (envolvendo aspectos tangíveis, intangíveis, abstratos, físicas e infra-estruturais), em conformidade com suas necessidades, gostos e preferências (Fung; Hon, 2019;

Mann, 2023). No Brasil, a demanda orientada por essa motivação, somente em 2022, foi capaz de gerar 208 bilhões, com crescimento de 28% em relação ao ano anterior. Segundo a Federação do Comércio do Estado de São Paulo (Fecomércio/SP), a tendência é de expansão face a um contexto em que as pessoas têm procurado em seu tempo livre, relaxar e se desconectar das agitações e perturbações da vida cotidiana (Loiola, 2023).

Assim, entendendo o sono como necessidade vital para potencializar experiências de consumo e bem-estar no turismo, além de considerar a escassez de pesquisas de revisão teórica a explorar essa relação na perspectiva da demanda (Valtonen; Veijola, 2011), este artigo objetiva, por meio de uma revisão da literatura, investigar o estado da pesquisa sobre a qualidade do sono de hóspedes em hotéis no contexto da experiência turística. Especificamente, o estudo busca apreender as principais abordagens temáticas, que emergem a partir de quadros-síntese, contendo anos, títulos, objetivos, periódicos, contexto geográfico, caracterização metodológica, resultados e constatações dos artigos publicados sobre o tema. Dessa forma, parte-se da seguinte questão-problema: como se define em termos teóricos, metodológicos e práticos, a pesquisa sobre qualidade do sono de hóspedes na hotelaria no contexto da experiência turística?

O artigo está estruturado da seguinte forma: depois desta introdução, na segunda seção, são apresentadas definições e pressupostos teóricos, que realçam a necessidade humana de dormir como motivação e tendência de consumo na hotelaria. A terceira seção revela os fundamentos do método e protocolo adotados nesta pesquisa, a Revisão Integrativa da Literatura (RIL) e o Protocolo Prisma, respectivamente. Na seção Resultados, evidenciam-se os quadros-síntese mostrando títulos, periódicos, objetivos, contexto geográfico, metodologia, principais resultados e constatações dos artigos, acompanhados de suas respectivas discussões. A seção das Considerações finais recapitula as ideias mais relevantes, os contributos e limitações deste estudo, trazendo encaminhamentos para pesquisas futuras. Ao final, são apresentadas as referências dos estudos analisados, quanto as utilizadas para fundamentar esta pesquisa.

2 A QUALIDADE DO SONO NO CONTEXTO DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA

Alguns estudiosos, a exemplo de Fung e Hon (2019), Mao *et al.* (2018), Valtonen e Veijola (2011), têm reconhecido a importância do sono para potencializar as experiências de viajantes e consumidores no turismo. Tanto o sono como o turismo são comumente entendidos como meios para os indivíduos descansarem, potencializar suas capacidades cognitivas e como um todo, conseguir se recuperar do estresse decorrente das pressões e atividades da vida

quotidiana (Valtonen; Veijola, 2011).

Mesmo que o termo "qualidade do sono" seja comumente utilizado na Medicina do sono, ainda não há uma definição estabelecida para o termo na literatura. Contudo, tentativas de definições foram feitas. Para Crain, Brossoit e Fisher (2018), por exemplo, a qualidade do sono se define como o quão bem se dorme, independentemente da duração do sono (Crain, Brossoit; Fisher, 2018) no contexto da experiência de turismo e particularmente, na hotelaria. Semelhantemente, Balogun *et al.* (2017, *apud* Xiong *et al.*, 2020), afirmam que a qualidade do sono se refere à satisfação dos indivíduos com a sua experiência de sono. Para ele, a boa qualidade do sono depende do fato de se dormir o suficiente, e é acompanhada por uma sensação de mais frescura e menos cansaço durante o dia.

Em contrapartida, a má qualidade do sono é o resultado de um período de sono mais curto ou de um sono leve (Hsu, 2014 *apud* Xiong *et al.*, 2020). A má qualidade do sono é normalmente acompanhada de sintomas de insônia, tais como dificuldade em iniciar o sono (DIS), dificuldade em manter o sono (DMS) e despertar matinal precoce (Schwartz, 1970 *apud* Xiong *et al.*, 2020). Selvi *et al.* (2010 *apud* Xiong *et al.*, 2020) complementam que a má qualidade do sono e a insônia podem levar indivíduos à depressão, diabetes e doenças cardiovasculares

Em linhas gerais e para efeitos deste artigo, o termo "Qualidade do sono" captura a experiência de sono de hóspedes no setor segmento hoteleiro, com base em uma avaliação (envolvendo aspectos objetivos mensuráveis e a própria percepção do indivíduo) de sua condição de sono (Fung; Hon, 2019; Oktavio *et al.*, 2023).

De acordo com Chiang *et al.* (2019), os hotéis foram arquitetonicamente concebidos de tal forma que se espera que as atividades de sono criem uma experiência de descanso agradável aos hóspedes. Nesta perspectiva, Mao *et al.* (2018) complementa que a qualidade do sono não é apenas uma função fundamental dos serviços hoteleiros, mas a mais importante ou uma das mais importantes expectativas dos hóspedes.

No entanto, muitos hóspedes de hotéis não conseguem dormir confortavelmente durante a sua estadia no hotel e, nesses casos, a insatisfação deles na avaliação geral é garantida. A satisfação desses consumidores reflete a forma como atributos e serviços do hotel provocam sentimentos e experiências agradáveis (Oktavio *et al.*, 2023; Robbins *et al.*, 2021). Se a experiência de sono durante a estadia no hotel é para eles satisfatória em ocasiões subsequentes, provavelmente desejarão retornar. Esse retorno reflete o próprio grau de confiança, que depositam no hotel (Chen *et al.*, 2018; Fong; Hon, 2019; Hon; Fung, 2019; Oktavio *et al.*, 2023).

Para averiguar a qualidade do sono, têm se usado métodos objetivos, como a medição de intervalos entre batimentos e o número de despertares (Harvey *et al.*, 2008 *apud* Yang; Mao; Zhang, 2021) e métodos subjetivos, incluindo a dificuldade em adormecer e permanecer a dormir durante a noite (Crain *et al.*, 2018; Yang; Mao; Zhang, 2021) ou noutro período dedicado ao sono. Já a qualidade subjetiva do sono está relacionada com a percepção da qualidade do sono e a influência na disposição do hóspede relacionada com a realização e desempenho das atividades no dia seguinte (Hon; Fung, 2019).

Uma das principais correntes de investigação sobre o sono no turismo está centrada na compreensão de como a qualidade do sono afeta as atividades humanas (Halson, 2014, citado por Yang; Mao; Zhang, 2021). Um corpo crescente de literatura sobre o sono na hotelaria parte de pressupostos das Ciências da Saúde, particularmente da Medicina do Sono e sugere que a baixa qualidade do sono pode exercer consequências negativas substanciais no desempenho humano. Para idosos, adultos, jovens, adolescentes e crianças, as ramificações da má qualidade do sono incluem atenção contínua prejudicada, défices de assimilação de estímulos e de memória, menor rendimento e comportamentos neurológicos invulgares, desequilíbrios do sistema nervoso realçado sobretudo com mau humor e do funcionamento cognitivo em geral (Xiong, *et al.*, 2020; Yang; Mao; Zhang, 2021). Conclui-se, portanto, que a qualidade do sono pode ter efeitos significativos no desempenho humano nos seus contextos de trabalho e/ou de lazer, o que, portanto, pode incluir a experiência turística como um todo. Com isso, reforça-se a atualidade e relevância da presente pesquisa e na próxima seção são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa adotou como método de análise bibliométrica, a Revisão de Literatura do tipo integrativa, um método que é indicado quando se pretende identificar, selecionar, analisar, interpretar criticamente e apresentar a síntese teórico-metodológica dos estudos relevantes disponíveis sobre um determinado tema. O método denominado de Revisão Integrativa da Literatura, também se caracteriza pela reunião e síntese de resultados de estudos acerca de um assunto de forma sistemática e ordenada. Dessa forma, alguns estudiosos o consideram como sendo uma Revisão Sistemática (detalhada) da Literatura (Cavalcante; Oliveira, 2020).

Tanto a chamada Revisão Sistemática como a Revisão Integrativa da Literatura se desenvolvem com base em um protocolo, que deve ser previamente definido de forma transparente e passível de replicação, contemplando os filtros de seleção, os critérios de

inclusão e exclusão, as estratégias de busca, a quantidade de itens extraídos e a sintetização dos dados (Biolchini *et al.*, 2005; Kraus *et al.*, 2020).

Seguindo recomendações de Cavalcante e Oliveira (2020) e Felizardo *et al.* (2017), a construção da revisão integrativa percorreu as seguintes etapas: a) identificação do tema e definição da questão de pesquisa (questão-problema); b) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; c) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/agrupamento dos estudos; d) análise integral dos estudos selecionados; e) interpretação dos resultados; f) apresentação da revisão/síntese do conhecimento.

Particularmente, esta pesquisa examinou artigos teóricos e empíricos relacionados à qualidade do sono de hóspedes na hotelaria e suas influências para potencializar a avaliação da experiência turística. Pesquisou-se através do Portal de Periódicos da Capes no mês de dezembro de 2023, sendo que a literatura foi novamente revisada no mês consecutivo (janeiro de 2024).

Exemplos de artigos publicados que, semelhantemente, realizaram um trabalho de revisão da literatura, a partir de uma única base de dados foram desenvolvidas por Silva e Aires (2023), bem como por Aires e Varum (2018). As primeiras autoras empreenderam um estudo intitulado “Panorama da pesquisa sobre nomadismo digital associado ao turismo no contexto da pandemia do Covid-19: Revisão Sistemática da Literatura” na Biblioteca Digital da Universidade Federal do Maranhão. Já Aires e Varum (2018) publicaram um artigo intitulado “*La investigación sobre la medición de la innovación en las empresas de turismo - Revisión Sistemática da Literatura*” no periódico argentino *Estudios Y Perspectivas en Turismo*.

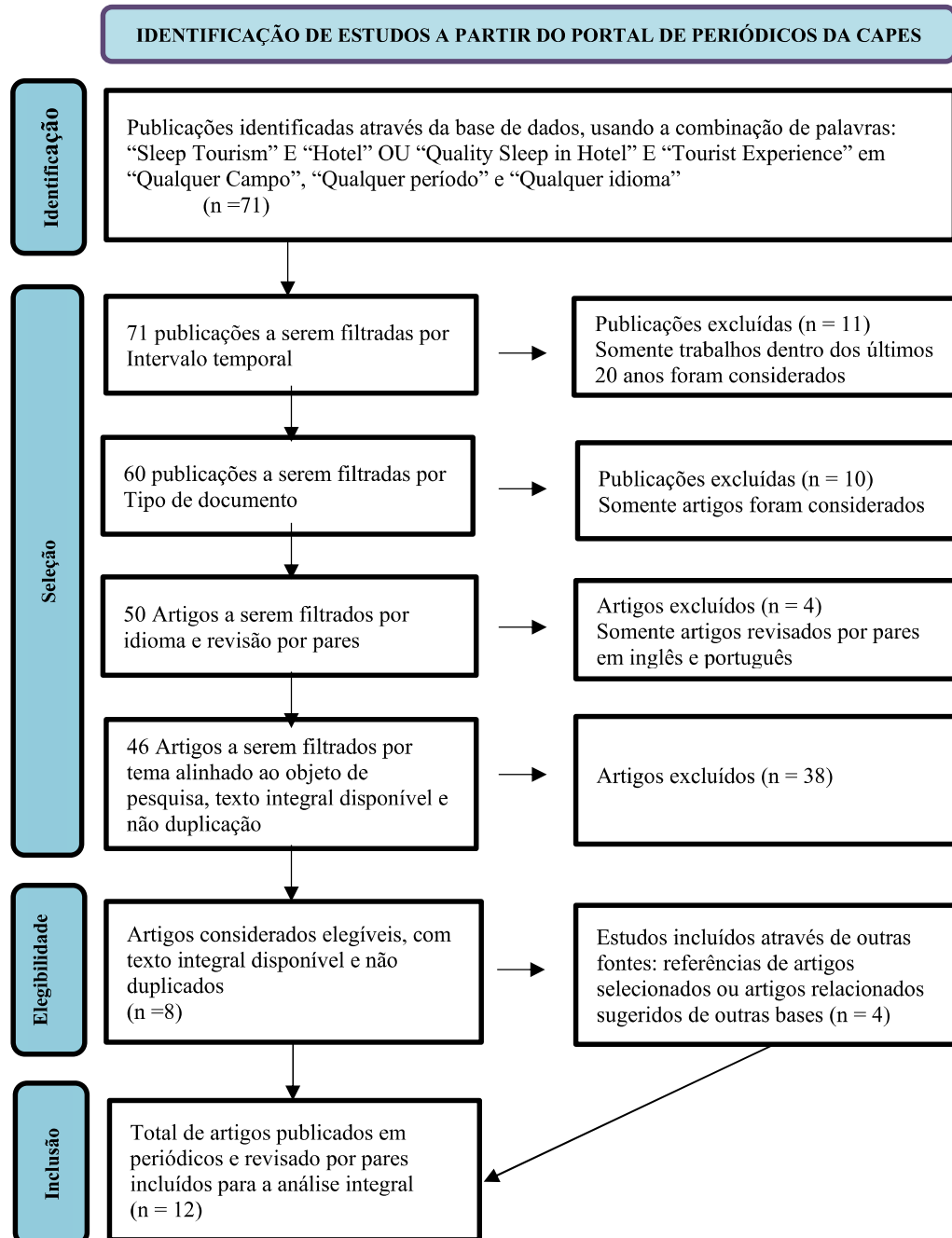
Não contrariando o raciocínio metodológico comumente utilizado por esses autores, esta pesquisa se desenvolveu em diferentes estágios. O protocolo de revisão em que ela foi embasada foi o Prisma, que é um fluxograma recomendado para realçar a devida transparência metodológica da pesquisa (Barbosa *et al.*, 2019).

Trabalhos, que utilizaram esse mesmo fluxograma foram os de Silva e Aires (2023) e o de Wütschert *et al.* (2022). No caso do primeiro trabalho, as autoras identificaram 144 publicações e após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, um total de 18 artigos foram finalmente examinados na íntegra. No caso do último trabalho, os autores identificaram *a priori* 8.329 referências e após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, um total de apenas doze estudos foram examinados na íntegra.

A Figura 1 ilustra com mais detalhes como se deu o processo de identificação dos estudos através da base de dados Portal de Periódicos Capes ao longo das quatro fases em que

se divide o protocolo Prisma adotado neste trabalho: identificação, seleção, elegibilidade e inclusão.

Figura 1 - Protocolo Prisma da pesquisa



Fonte: Elaborado com base em Page *et al.*, (2020).

A identificação do tema dessa revisão, qual seja, Qualidade do sono de hóspedes no contexto da experiência turística, levou à definição da seguinte questão como se define em termos teóricos, metodológicos e práticos, a pesquisa sobre qualidade do sono de hóspedes na

hotelaria no contexto da experiência turística? Essa questão orientou o passo a passo para a identificação, seleção, elegibilidade e inclusão dos estudos analisados na pesquisa.

Como sugere a Figura 1, mecanismos de busca foram configurados por meio da combinação de palavras-chave e conectivos para capturar o máximo possível de publicações no Portal de Periódicos Capes. Inicialmente foram capturados 71 trabalhos relacionados ao tema. Para a etapa de seleção foi necessário o estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos. Critérios esses, chamados de filtros. O primeiro filtro aplicado foi o relacionado ao intervalo temporal das publicações. Foram considerados apenas publicações dentro dos últimos 20 anos (de 2004 a 2023). Onze trabalhos publicados entre os anos de 1981 e 2003 foram excluídas. O segundo filtro aplicado, relacionado ao tipo do documento, incluiu apenas artigos, excluindo dez trabalhos que estavam na forma de capítulos de livros, trabalhos apresentados em eventos, relatórios de pesquisa, teses e dissertações e assim, restaram sessenta artigos centrados principalmente nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Sociais e Humanas e Ciências da Saúde.

O terceiro filtro aplicado foi referente ao idioma dos documentos e ao processo de revisão por pares. Dessa forma, optou-se por considerar apenas 46 artigos nos idiomas inglês e português, excluindo-se três trabalhos que estavam em turco (1), francês (1), japonês (1). Dos 47 artigos, mais um artigo foi excluído por não ter sido submetido ao processo de avaliação por pares no periódico em que foi publicado. A opção de selecionar somente artigos revisados por pares às cegas se deu com o intuito de conferir ao trabalho mais rigor e credibilidade, em conformidade com o processo de avaliação de artigos de periódicos nacionais e internacionais de referência na área de Turismo. Por sua vez, a escolha pelos idiomas inglês e português se justificou pelo fato de o primeiro ser um idioma universal e a grande maioria dos artigos capturados estarem nesse idioma; enquanto o segundo se justificou pelo fato de ser a língua oficial do Brasil, país de origem da autora principal do trabalho.

O quarto filtro aplicado, conforme referido na Figura 1, se relacionou com a abordagem temática, que foi apreendida através da leitura dos títulos e resumos de 46 artigos, observando-se ainda se as palavras-chave estavam minimamente alinhadas ao objeto da pesquisa. O número de artigos não repetidos, com texto integral disponível e considerados relevantes para a análise reduziu para oito. A este total, foram adicionados mais quatro artigos, capturados a partir das referências dos artigos considerados relevantes para a análise integral ou por sugestões de artigos relacionados ao tema oriundos de sites de indexadores ou bases de dados, nas quais os artigos estavam registrados.

Nos casos em que o texto integral de um artigo, considerado relevante, não estava disponível no Portal de Periódicos Capes, recorreu-se à busca através de Plataformas e bases de dados como *Researchgate* e Google Acadêmico. A principal justificativa para a exclusão dos 38 artigos nessa etapa, se deveu ao fato de muitos artigos apresentarem abordagens que não contemplavam o objetivo desta pesquisa (26), sem uma relação direta com o tema estudado. Ademais, observou-se 12 ocorrências de estudos repetidos. Dentre os exemplos de artigos excluídos por abordagens temáticas, destacam-se principalmente: aqueles com foco no comportamento de hóspedes em relação à sustentabilidade e no posicionamento de mercado de empreendimentos hoteleiros, a partir da adoção de inovação.

Em síntese, os principais critérios de exclusão aqui utilizados foram: 1) documentos publicados há mais de 20 anos, 2) capítulos de livros, trabalhos apresentados em eventos, relatórios, teses e dissertações e artigos não revisados por pares cujo idioma não fosse inglês ou português; 3) texto integral do artigo não disponível; 4) artigos repetidos; 5) abordagem temática focada em contextos não relacionados ao turismo ou hotelaria; 6) abordagem temática focada na relação entre o sono e o desempenho de trabalhadores na hotelaria etc.; 7) abordagem focada no comportamento de hóspedes em relação à sustentabilidade e 8) abordagem focada no posicionamento de mercado de empreendimentos a partir da adoção de ações inovadoras.

Definiram-se as informações a serem extraídas dos doze artigos selecionados para facilitar a sua análise integral: autoria (ano), título original e periódico, objetivo e contexto geográfico (país ou região) de realização da pesquisa, conceitos e tópicos centrais discutidos, metodologia (tipos de dados usados, abordagem, participantes, instrumento e técnicas de coleta de dados, análise dos dados), principais resultados e contatações. O preenchimento de todas essas informações foi realizado através de uma planilha no *Microsoft Excel*.

Para facilitar esse processo de apreensão das informações, adotou-se a estratégia de organização por codificação dos artigos. Todos eles foram baixados, salvos, compartilhados em nuvem (a partir do *Google Drive*) e disponíveis no *Padlet* (<https://pt-br.padlet.com>), criado e modificado especificamente para este estudo de revisão. Foi feita a tradução livre dos textos integrais dos artigos, que passou pela apreciação de uma professora com formação em nível de doutorado na área de Turismo.

Feita a leitura completa dos doze artigos e o preenchimento do quadro de informações no *Microsoft Excel*, buscou-se identificar e destacar os argumentos centrais dos artigos, analisando a relação entre eles. Finalmente, foram elaborados quadros apresentando a síntese e agrupamento dos conhecimentos verificados nos artigos analisados. Tais quadros se voltaram a mostrar, para além da autoria e ano, 1) título original, tradução e periódico da publicação;

temas centrais, que emergem a partir dos objetivos e o contexto geográfico; 3) Metodologia (abordagem, participantes, instrumentos e técnicas de coleta e análise dos dados, no caso de pesquisas empíricas) e 4) Principais resultados e constatações dos artigos selecionados.

4 RESULTADOS

Esta seção foi organizada de forma a contemplar em cada subtópico um dos objetivos específicos do artigo. Primeiro, é mostrada a distribuição de trabalho por título, ano e periódico; depois, apreendidas as principais abordagens temáticas, que emergem a partir da análise dos objetivos, bem como o contexto geográfico de realização das pesquisas. A caracterização metodológica e principais resultados dos artigos publicados sobre o tema correspondem ao quarto e quinto subtópico, respectivamente.

4.1 DISTRIBUIÇÃO DOS ARTIGOS POR ANO, TÍTULOS E PERIÓDICOS

A evolução de estudos sobre o sono ou as dormidas de turistas no contexto de suas experiências turísticas e de hospedagem, bem como a sua distribuição por periódicos foram os primeiros aspectos a serem avaliados nesta revisão. O Quadro 1, mostra a disposição dos artigos, respeitando a ordem crescente do ano de sua publicação.

Quadro 1 - Autoria, título e periódico dos artigos.

ANO	TÍTULO ORIGINAL	TRADUÇÃO	PERIÓDICO
2011	<i>Sleep in Tourism</i>	Dormir em Turismo	<i>Annals of Tourism Research</i>
2014	<i>A rhythmanalysis of touristic sleep in nature.</i>	Uma análise rítmica do sono turístico na natureza.	<i>Annals of Tourism Research</i>
2016	<i>"I Wish I'd Slept Better in That Hotel" - Guests' Self-reported Sleep Patterns in Hotels</i>	"Eu gostaria de ter dormido melhor naquele hotel" - Padrões de sono auto-relatados pelos hóspedes em hotéis	<i>Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism</i>
2018	<i>"How'd you sleep?" measuring business travelers' sleep quality and satisfaction in hotels.</i>	"Como você dorme?" Medindo a qualidade do sono e a satisfação dos viajantes de negócios em hotéis.	<i>Journal of Hospitality and Tourism Insights</i>
2018	<i>Sleepless nights in hotels? Understanding factors that influence hotel sleep quality</i>	Noites sem dormir em hotéis? Compreendendo os fatores que influenciam a qualidade do sono do hotel	<i>International Journal of Hospitality Management</i>
2019	<i>Why should we study sleep health in hospitality and tourism education? A theoretical perspective</i>	Por que devemos estudar a saúde do sono na educação hoteleira e turística? Uma perspectiva teórica	<i>Journal of Hospitality and Tourism Education</i>
2019	<i>How to provide an optimal environment for tourists to manage their sleep? The roles of sleep amenities, sleep environment cleanliness, and sleep atmosphere</i>	Como proporcionar um ambiente ideal para os turistas gerirem o seu sono? As funções das comodidades para dormir, da limpeza do ambiente de sono e da atmosfera de sono	<i>Journal of Hospitality Management and Tourism</i>

ANO	TÍTULO ORIGINAL	TRADUÇÃO	PERIÓDICO
2019	<i>A good night's sleep matters for tourists: An empirical study for hospitality professionals</i>	Uma boa noite de sono é importante para os turistas: um estudo empírico para profissionais da hotelaria	<i>Journal of Hospitality & Tourism Research</i>
2020	<i>Rethinking sleep quality in hotels: Examining the risk and protective factors associated with travel-related insomnia</i>	Repensando a qualidade do sono em hotéis: examinando os fatores de risco e proteção associados com a insônia relacionada à viagem	<i>International Journal of Hospitality Management</i>
2021	<i>Better sleep, better trip: The effect of sleep quality on tourists' experiences</i>	Quanto melhor o sono, melhor a viagem: o efeito da qualidade do sono sobre as experiências de turistas	<i>Annals of Tourism Research</i>
2021	<i>Examining key hotel attributes for guest sleep and overall satisfaction</i>	Examinando os principais atributos do hotel para o sono dos hóspedes e a satisfação geral	<i>Tourism and Hospitality Research</i>
2023	<i>Slept well and I will be back: an empirical study on hotel guests in indonesia</i>	Dormi bem e voltarei: um estudo empírico junto a hóspedes de hotéis na Indonésia	<i>The Seybold Report Journal</i>

Fonte: Elaboração própria (2024).

De acordo com o Quadro 1, pode-se dizer que os estudos foram desenvolvidos no intervalo temporal de 2011 a 2023. Os dados sugerem que o sono de turistas passou a ser investigado mais especificamente no contexto da experiência hoteleira a partir do ano 2016. O número de artigos publicados cresceu entre os anos de 2018 (2) e 2019 (3), recuando em 2020, ano em que a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou a pandemia de Covid-19 e interrupção brusca dos fluxos turísticos com a instauração imediata do isolamento social (*lockdown*), que afetaram drástica e principalmente o segmento da hotelaria. Contudo, como uma possível consequência desse contexto pandêmico, os efeitos da qualidade do sono para potencializar experiências turísticas, enquanto tema de interesse de pesquisadores, parecem ter reforçado sua relevância no campo acadêmico no ano de 2021 (2).

Relativamente aos periódicos nos quais as pesquisas foram publicadas, observou-se que todos são internacionais e de extrato superior. Dentre esses periódicos, a revista *Annals of Tourism Research* foi a mais mencionada, com 3 publicações sobre o tema; seguida da revista *International Journal of Hospitality Management*, que registrou 2 publicações. Com uma publicação apenas, as revistas *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, *Journal of Hospitality and Tourism Education*, *Journal of Hospitality Management and Tourism*, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *Tourism and Hospitality Research* e *The Seybold Report Journal* também foram destacadas.

4.2 TEMAS, OBJETIVOS E CONTEXTO GEOGRÁFICO

A análise dos objetivos dos artigos sobre o sono de hóspedes no contexto da hotelaria foi importante para agrupar essas pesquisas e extrair delas as principais abordagens temáticas, como mostra o Quadro 2.

Quadro 2 - Abordagens temáticas, objetivos e contexto geográfico.

TEMA	AUTORIA	OBJETIVO	CONTEXTO
Práticas de saúde e gestão do sono e implicações para hotéis e hóspedes	Valtonen e Veijola (2011)	Propor o sono como estado institucionalizado prática	Europa
	Rantala e Valtonen (2014)	Investigar os ritmos múltiplos e diversos de práticas de sono na natureza	Finlândia
	Chiang et al. (2019)	Desenvolver e examinar um novo modelo baseado na teoria da conservação de recursos para explorar como a saúde do sono interage com os recursos (ou seja, objetos, condições, energias, características pessoais), estresse e desempenho acadêmico.	Estados Unidos
	Fung e Hon (2019)	Entender como os turistas gerenciam suas dormidas em hotéis	Hong Kong
Fatores que influenciam a qualidade do sono, a satisfação e/ou o retorno de hóspedes	Pallesen <i>et al.</i> (2016)	Examinar como os hóspedes do hotel dormem e os fatores perturbadores do sono nos hotéis	Noruega
	Chen et al. (2018)	Examinar a experiência de sono dos viajantes de negócios em hotéis e os fatores que influenciam a qualidade do sono desses hóspedes.	Estados Unidos
	Mao, Yang e Wang (2018)	Propor um quadro conceitual de fatores que afetam a qualidade do sono e revelar atributos explicativos da qualidade do sono em hotéis	Estados Unidos
	Xiong <i>et al.</i> (2020)	Ilustrar como viajar afeta o sono e o bem-estar das pessoas.	China
	Hon e Fung (2019)	Examinar os diferentes efeitos das práticas de gestão do sono na satisfação de hóspedes, estabelecendo comparação entre os que viajam a negócios e a lazer	Hong Kong
	Robbins <i>et al.</i> (2021)	Identificar a relação entre os atributos do hotel, o sono dos hóspedes e a satisfação geral dos hóspedes.	Estados Unidos
	Yang, Mao e Zhang (2021)	Explorar a relação entre a qualidade do sono e as experiências dos turistas.	Estados Unidos
	Oktavio <i>et al.</i> (2023)	Analisar mais profundamente o papel da qualidade do sono em influenciar o interesse dos hóspedes por ficar novamente através de congruência, satisfação e confiança.	Indonésia

Fonte: Elaboração própria (2024).

Com base na leitura do Quadro 2, pode-se dizer que quanto à abordagem temática, as pesquisas basicamente se subdividem em dois grupos: 1) aqueles, que versam sobre práticas de saúde e gestão do sono, fornecendo implicações diretas ou indiretas para empreendimentos e consumidores no contexto de turismo e hotelaria; 2) outros realçando os fatores, que

influenciam a qualidade do sono, a satisfação e/ou o retorno de hóspedes no contexto da hotelaria. No entanto, vale salientar os limites frágeis que separam os dois grupos. Em alguns casos, observam-se as duas abordagens temáticas sendo simultaneamente contempladas. Por exemplo, em Fung e Hon (2019), Hon e Fung (2019) e Xiong *et al.* (2020).

No primeiro grupo, o pioneiro estudo de Valtonen e Veijola (2011) e unanimemente citado pelos subseqüentes, realçou o sono como condição para a saúde humana e melhoria do desempenho humano, destacando pressupostos teóricos no campo da Medicina e Ciências da Saúde, que abriram espaço para se repensar a experiência turística de forma ética e sustentável. Aspectos do sono foram investigados junto a turistas de natureza (Rantala; Valtonen, 2014) e acadêmicos da Administração hoteleira (Chiang *et al.*, 2019).

No segundo grupo, são destacados os diferentes fatores que podem afetar a qualidade do sono de hóspedes. Esses fatores se subdividem em internos (no quarto) e externos. No primeiro caso, sobressaem-se: tipo de travesseiros, colchão, edredom, temperatura, iluminação e ruído do sistema de ventilação do quarto (Robbins *et al.*, 2021); no segundo, ruídos e barulhos da rua, o mau clima em espaços comuns, o excesso de luz do dia proveniente das janelas e outros ruídos nas dependências do hotel (Pallesen *et al.*, 2016). Além desses fatores, a classificação por número de estrelas do hotel é sinalizada (Chen *et al.*, 2018; Mao; Yang; Wang, 2018), bem como características associadas ao perfil, hábitos e motivações de viajantes (Xiong *et al.*, 2020), as próprias condições da viagem, a concentração de restaurantes nas proximidades e o número de pisos ou andares do hotel (Mao; Yang; Wang, 2018).

Quanto ao contexto geográfico de realização das investigações, observou-se uma predominância de estudos concentrados nos Estados Unidos (5), envolvendo cidades como Los Angeles, Nova Iorque, Las Vegas e Orlando. Em segundo lugar, aparece a China (3), com destaque para estudos empíricos realizados no território autônomo de Hong Kong, situado na costa sul do país. Em menores e iguais proporções, aparecem outro país asiático, Indonésia (1) e países europeus (1), realçando Finlândia (1) e Noruega (1). Foi observado que na maioria dos casos, o contexto de realização da pesquisa coincide com o país de origem ou de trabalho do autor principal do trabalho.

4.3 METODOLOGIA DOS ARTIGOS

A análise do conjunto de métodos e técnicas utilizadas para o cumprimento dos objetivos em cada um dos doze artigos também foi feita. O primeiro aspecto observado na seção metodológica desses trabalhos, foi referente aos tipos de dados utilizados, ou seja, identificar se são primários (originais, coletados pelos próprios pesquisadores), secundários (coletados de

pesquisas anteriores, geralmente encomendadas por fontes confiáveis de acesso público) ou ambos. Um exemplo de estudo que utilizou dados exclusivamente secundários foi o de Valtonen e Veijola (2011). Os autores fizeram uma revisão de literatura, construindo teorias através do raciocínio. Também se valendo de dados secundários, Mao, Yang e Wang (2018) e Yang, Mao e Zhang (2021), produziram resultados originais, a partir da análise de avaliações publicadas por hóspedes de hotéis no site *TripAdvisor*. O restante das pesquisas, que é maioria (8), envolveu investigação empírica ou trabalho de campo, valendo-se da coleta e análise de dados primários, como mostra o Quadro 3.

Quadro 3 - Metodologia das investigações empíricas.

AUTORIA	ABORDAGEM	INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	PÚBLICO-ALVO PARTICIPANTES	TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS
Rantala e Valtonen (2014)	Qualitativa	Observação participante e roteiro de entrevista	Turistas de natureza	Abordagem etnográfica
Pallesen <i>et al.</i> (2016)	Quantitativa	Questionário on line (do tipo <i>Survey</i>)	Usuários (hóspedes)	Análise de Regressão
Chen <i>et al.</i> (2018)	Quantitativa	Questionário on line (do tipo <i>Survey</i>)	Turistas de negócios	Análise de Regressão
Mao, Yang e Wang (2018)	Qualitativa e quantitativa	Formulários de avaliação <i>on line</i> de hotéis do <i>Trip Advisor</i>	Usuários (hóspedes)	Análise de Regressão logística (Modelo logit ordenado de efeitos mistos)
Chiang <i>et al.</i> (2019)	Quantitativa	Questionário	Graduandos em Hotelaria e/ou Administração	Estatística descritiva simples e Análise de Equações Estruturais
Fung e Hon (2019)	Qualitativa e quantitativa	Roteiro de entrevista grupo focal e questionário	Usuários (hóspedes)	Análise de Conteúdo Análise Fatorial e de Regressão
Hon e Fung (2019)	Qualitativa e quantitativa	Roteiro de Entrevista em grupo focal e questionário	Usuários (hóspedes)	Análise de entrevistas por grupo focal, Análise Fatorial e Análise de Regressão
Xiong <i>et al.</i> (2020)	Quantitativa	Questionário	Hóspedes	Análise de Regressão Logística binária
Yang, Mao e Zhang (2021)	Qualitativa e quantitativa	Formulários de avaliação <i>on line</i> de hotéis do <i>Trip Advisor</i>	Usuários (hóspedes)	Modelo de Regressão de efeitos fixos de três vias com variáveis instrumentais
Robbins <i>et al.</i> (2021)	Quantitativa	Questionário com escala de Likert de 5 pontos.	Turistas de lazer e/ou de negócios	Estatística descritiva, Análise de Regressão logística ordinal
Oktavio <i>et al.</i> (2023)	Quantitativa	Questionário distribuídos eletronicamente	Hóspedes de hotéis 5 estrelas	Análise Geral de Componentes Estruturados com base no Modelo de Equações Estruturais

Fonte: Elaboração própria (2024).

Pode-se afirmar, com base na leitura do Quadro 3, que a maioria das pesquisas de campo realizadas se desenvolveu sob a abordagem quantitativa, sendo que também foi significativa a quantidade de casos (4), realçando a abordagem mista, envolvendo, simultaneamente, técnicas de análise de dados qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa presente nos estudos realçou, como instrumentos de coleta de dados: o roteiro semiestruturado de questões para orientar análise etnográfica (Rantala; Valtonen, 2014) ou questionários incluindo perguntas também abertas, cujas respostas foram interpretadas por análise do conteúdo (por exemplo em: Mao; Yang; Wang, 2018; Fung; Hon, 2019; Hon; Fung, 2019; Yang; Mao; Zhang, 2021).

Por sua vez, as pesquisas desenvolvidas sob a abordagem quantitativa ou predominantemente quantitativa, buscaram, em alguns casos, validar hipóteses, mediante a realização de testes estatísticos, em análises do tipo bivariada e/ou multivariada dos dados (por exemplo em: Oktavio *et al.*, 2023; Xiong *et al.*, 2020). Mais especificamente, a Análise de Regressão, a fim de verificar a relação entre variáveis, foi a técnica de análise de dados mais frequentemente utilizada pelos autores (por exemplo, em Chen *et al.*, 2018; Yang; Mao; Zhang, 2021; Robbins *et al.*, 2021, dentre outros).

Em relação aos participantes ou público-alvo pesquisas apresentadas no Quadro 3, foi observado que a maior parte contemplou turistas. Uma exceção foi Chiang *et al.* (2019), que distribuiu questionários eletronicamente a estudantes de cursos de Graduação em Hotelaria e/ou Administração. Vale destacar que tanto a definição da quantidade de participantes, como os critérios de seleção e inclusão foram claramente definidos. Chen *et al.* (2018), envolveu apenas turistas de negócios, que tivessem permanecidos num hotel por pelo menos por duas noites dentro dos últimos 30 dias, contados a partir do momento da coleta de dados. Repetindo esse mesmo limite mensal quanto à hospedagem, Robbins *et al.* (2021), envolveu uma amostra representativa de usuários viajantes frequentes por motivos de lazer e/ou negócios.

Além disso, percebeu-se a intenção de alguns autores em abranger uma amostra representativa da população de estudo, o que nem sempre foi possível (por exemplo, em Oktavio *et al.*, 2023). Além do tamanho da amostra, o fato de os dados de respostas serem autorrelatados pelos participantes, foram frequentemente apontados pelos autores como uma das principais limitações metodológicas das pesquisas, já que dificultam generalizações.

4.4 PRINCIPAIS RESULTADOS E CONSTATAÇÕES DOS ARTIGOS

A análise dos principais contributos que cada um dos artigos realçou foi feita finalmente. Tais contributos das pesquisas incluem os seus principais achados, as constatações e as

respectivas implicações deles para o setor e área de Turismo. Respeitando-se o agrupamento temático dos artigos, uma síntese dos seus principais resultados é mostrada no Quadro 4.

Quadro 4 - Síntese dos principais resultados.

TEMA	AUTORIA	PRINCIPAIS RESULTADOS
Práticas de saúde e gestão do sono e implicações para hotéis e hóspedes	Valtonen e Veijola (2011)	O sono está integrado ao panorama turístico mais amplo das pessoas. Ele é parte inevitável ou indispensável de uma experiência turística significativa.
	Rantala e Valtonen (2014)	O foco nas experiências de sono de turistas, que se deslocam para ter maior contato com a natureza, permite a discussão do turismo de natureza numa perspectiva relativamente mais equilibrada do que nas suas vivências, enquanto estão acordados.
	Chiang <i>et al.</i> (2019)	A saúde do sono, diferente do estresse, teve um efeito significativo no desempenho cognitivo. Sugere-se que os educadores não ignorem a ligação entre a saúde do sono, o desempenho e a saúde das pessoas no geral.
	Fung e Hon (2019)	A qualidade e a satisfação do sono dos turistas são significativamente influenciados pelo ambiente de sono, sua limpeza e atmosfera, bem como pelo conforto proporcionado pelas comodidades para dormir.
Fatores que influenciam a qualidade do sono, a satisfação e/ou o retorno de hóspedes	Pallesen <i>et al.</i> (2016)	Em geral, as pessoas dormem melhor em casa do que nos hotéis. Por outro lado, alguns tipos de viajantes, como homens e hóspedes mais jovens, dormem melhor em hotéis. Os distúrbios do sono no hotel consistem em alta temperatura do ambiente, colchão, edredom e travesseiros desconfortáveis e barulho.
	Chen <i>et al.</i> (2018)	Houve uma diferença nos fatores que influenciaram a satisfação geral dos viajantes de negócios com o sono em hotéis médios (de 2,3,5 estrelas) <i>versus</i> hotéis de luxo (4+ estrelas). Viajantes de negócios têm menor qualidade de sono nos hotéis médios e tendem a ser afetados por ruídos (internos e externos) e elementos materiais dentro do quarto.
	Mao, Yang e Wang (2018)	As características pessoais (por exemplo, a idade e o tipo de motivação de viagem do hóspede) e os atributos do hotel (por exemplo, a classificação por estrelas, os equipamentos disponíveis e toda infraestrutura da acomodação do hotel) podem afetar a qualidade do sono no hotel.
	Xiong <i>et al.</i> (2020)	Os fatores de risco para desenvolver insônia durante viagens incluem hábitos de sono pouco saudáveis em horários normais, acordar cedo, curtas durações de sono, viagens de negócios e sensibilidade a ambientes desconhecidos. Fatores de proteção incluem dormir tarde e estar satisfeito com as instalações de alojamento.
	Hon e Fung (2019)	O tipo de viajante (lazer <i>vs</i> negócios) modera os efeitos das práticas de gestão do sono sobre a satisfação dos hóspedes. Viajantes a lazer demonstraram maior satisfação com ambientes aconchegantes, limpos, confortáveis, com design e a atmosfera caseira no ambiente do quarto; enquanto os viajantes de negócios se mostraram mais satisfeitos com um maior número de comodidades de cama.
	Robbins <i>et al.</i> (2021)	O sono dos hóspedes do hotel não diferiu entre os que viajam por motivos de negócios e/ou lazer. Ele é inversamente associado a "roupa de cama e travesseiros desconfortáveis", "som do ar-condicionado ou do aquecedor". A satisfação com o sono é um forte preditor da satisfação geral com o hotel.
	Yang, Mao e Zhang (2021)	A qualidade do sono influencia significativa e positivamente a experiência turística. Outras variáveis relacionadas com as viagens, tais como fatores demográficos, relacionados com a viagem e com o destino, também moderam o efeito da qualidade do sono na experiência turística.
	Oktavio <i>et al.</i> (2023)	A qualidade do sono é crucial para moldar o interesse dos hóspedes em ficar novamente, ajudando a gestão a adotar medidas para manter alta a taxa de ocupação dos quartos.

Fonte: Elaboração própria, (2024).

A partir da leitura do Quadro 4, pode-se inferir que a pesquisa sobre a qualidade de sono de hóspedes em hotéis é repleta de resultados, que se complementam, se reforçam ou se confirmam. Isso foi observado tanto entre os dois grupos temáticos como entre trabalhos do mesmo grupo.

Especificamente, no grupo temático “Práticas de saúde e gestão do sono e implicações para hotéis e hóspedes”, a constatação de que a saúde do sono é condição *sine qua non* para a saúde física e mental e melhora do desempenho dos indivíduos, por exemplo, é unanimemente reforçada nos resultados dos trabalhos de Valtonen e Veijola (2011), Rantala e Valtonen (2014), Chiang *et al.* (2019), Fung e Hon (2019). Em Chiang *et al.* (2019) consta que indivíduos ainda que estressados, conseguem ter bom desempenho cognitivo. O mesmo não se pode dizer se eles não tiverem uma rotina de sono saudável ou regulada.

Valtonen e Veijola (2011) foram os primeiros a reconhecer que todas as sociedades são confrontadas com a questão de como organizar, regular e institucionalizar a vida de sono dos seus membros. Os autores, em sintonia com Rantala e Valtonen (2014), lamentam a pouca atenção de estudiosos do Turismo dada às experiências de sono dos turistas e alegam que essa negligência, em partes, se deve ao fato de o tempo de dormida ser considerado um período de não consumo das pessoas (Valtonen; Veijola, 2011; Rantala; Valtonen, 2014). Contudo, no contexto da hotelaria, sabe-se que esse argumento não procede, já que o hotel, em condições normais, oferece o produto “hospedagem”, cobrando dos hóspedes as diárias, em função dos investimentos financeiros, materiais e imateriais feitos para satisfazer necessidades pessoais diversas, inclusive a de (bem) dormir.

No grupo temático “Fatores que influenciam a qualidade do sono, a satisfação e/ou retorno de hóspedes”, em comum, os resultados dos trabalhos, permitem o realce de três constatações principais. A primeira delas é a de que a qualidade do sono de hóspedes em hotéis é fortemente influenciada pelas condições do ambiente, incluindo sua atmosfera, enxoval, comodidades, limpeza, iluminação e silêncio dentro e fora dos quartos (Fung; Hon, 2019; Pallesen *et al.*, 2016). Nesse sentido, a classificação por número de estrelas é crucial (Chen *et al.*, 2018; Mao; Yang; Wang, 2018). Chen *et al.* (2018) complementam que hotéis de luxo, com classificação igual ou superior a quatro estrelas, tendem a proporcionar maior qualidade de sono aos hóspedes, e conseqüentemente, elevam suas chances de maior satisfação geral com o hotel. Um resultado, mais tarde, confirmado por Hon e Fung (2019), Xiong *et al.* (2020) e Robbins *et al.* (2021).

A segunda constatação é que as características pessoais como a idade e o tipo de motivação de viagem do hóspede também podem afetar a qualidade do seu sono no hotel e

consequentemente a sua satisfação geral (Hon; Fung, 2019; Xiong *et al.*, 2020). Constatação essa, que foi parcialmente rebatida por Robbins *et al.* (2021), ao defender que o sono dos hóspedes do hotel não diferiu entre os que viajam por motivos de negócios e/ou lazer. Por sua vez, Yang, Mao e Zhang (2021) complementam que fatores demográficos, aspectos relacionados com a própria viagem e com o destino, também moderam o efeito da qualidade do sono na experiência turística.

A terceira constatação central apreendida a partir da análise dos resultados principais do segundo grupo temático é a de que a satisfação, decorrente da qualidade do sono é um forte preditor da satisfação geral com o hotel e com a própria experiência turística como um todo (Hon; Fung, 2019, Xiong *et al.*, 2020 e Robbins *et al.*, 2021; Yang; Mao; Zhang, 2021). É essa satisfação que vai determinar a decisão do hóspede de ficar novamente no hotel, conforme defendem Oktavio *et al.* (2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo cumpriu, por meio de uma revisão integrativa da literatura, o seu principal objetivo, qual seja, investigar o estado da pesquisa sobre a qualidade do sono de hóspedes em hotéis no contexto da experiência turística. Especificamente, o estudo apresentou as principais abordagens temáticas, emergentes a partir de quadros-síntese, destacando anos, títulos, objetivos, periódicos, contexto geográfico, caracterização metodológica, resultados e constatações dos artigos publicados sobre o tema.

A análise integral dos doze artigos selecionados nesta revisão de literatura foi fundamental para a apreensão de resultados do corpo de estudos sobre a qualidade do sono de turistas, com ênfase nos que se hospedam em hotéis. Observou-se que os estudos foram desenvolvidos de 2011 a 2023. No entanto, o sono de turistas passou a ser investigado mais especificamente no contexto da experiência hoteleira a partir do ano 2016. Um aumento de publicações sobre o tema foi registrado entre 2018 e 2019, sendo que houve uma brusca redução no ano de 2020, em razão da pandemia de Covid-19. Contudo, os efeitos da qualidade do sono para potencializar experiências turísticas, enquanto tema de interesse de pesquisadores, parecem ter reforçado sua relevância no campo acadêmico no ano de 2021.

Quanto à abordagem temática, as pesquisas basicamente estão subdivididas em dois grupos: 1) aquelas que versam sobre práticas de saúde e gestão do sono, fornecendo implicações diretas ou indiretas para empreendimentos e consumidores no contexto de turismo e hotelaria; 2) outras realçando os fatores, que influenciam a qualidade do sono, a satisfação e/ou o retorno de hóspedes no contexto da hotelaria. Percebeu-se um limite muito frágil entre essas

abordagens. Em alguns casos, observaram-se as duas abordagens temáticas sendo simultaneamente contempladas.

Diversos fatores internos e externos à acomodação podem afetar a qualidade do sono de hóspedes. Por exemplo, tipo de travesseiros, colchão, edredom, temperatura, iluminação, ruídos e barulhos (dentro e fora da acomodação), a classificação por número de estrelas do hotel, bem como características associadas ao perfil, hábitos, motivações e condições de viagem dos hóspedes, a concentração de restaurantes nos entornos e o número de andares do hotel.

Quanto ao contexto geográfico das pesquisas, observou-se uma maioria concentrada nos Estados Unidos, em cidades como Los Angeles, Nova Iorque, Las Vegas e Orlando. Em segundo lugar, aparece a China, com destaque para estudos empíricos realizados em Hong Kong. Em grande parte, o contexto de realização da pesquisa coincide com o país de origem ou de trabalho do autor principal do trabalho.

Relativamente à metodologia, mostrou-se que a maioria das pesquisas, sendo estudos de caso, envolveu investigação empírica ou trabalho de campo, valendo-se da coleta e análise de dados primários. As abordagens quantitativa e mista (envolvendo, simultaneamente, técnicas de análise de dados qualitativa e quantitativa) foram, nessa ordem, as mais realçadas. Quase sempre, os instrumentos de coleta de dados foram direcionados a turistas, respeitando-se os critérios de seleção desses participantes, bem como a captura e análise dos dados.

Além disso, percebeu-se a intenção de alguns autores em abranger uma amostra representativa da população de estudo, o que nem sempre foi possível. Além do tamanho da amostra, o fato de os dados de respostas serem autorrelatados pelos participantes, foram frequentemente apontados pelos autores como uma das principais limitações metodológicas das pesquisas, já que dificultam a generalização de resultados.

A análise dos principais resultados apresentados nos artigos mostrou que a pesquisa sobre a qualidade de sono de hóspedes em hotéis é repleta de constatações, que mais se complementam, se reforçam ou se confirmam do que se contradizem. Isso foi observado tanto entre os dois grupos temáticos como entre trabalhos do mesmo grupo. Nesse sentido, quatro constatações centrais foram apreendidas.

A primeira é que a saúde do sono é condição *sine qua non* para a saúde física e mental e melhoria de desempenho dos indivíduos. A segunda é que a qualidade do sono de hóspedes em hotéis é fortemente influenciada por atributos do hotel (classificação por número de estrelas) e condições do ambiente (interno e externo à acomodação), incluindo sua atmosfera, enxoval, comodidades, limpeza, iluminação e silêncio.

A terceira é que as características pessoais como a idade e o tipo de motivação de viagem do hóspede nem sempre são determinantes para a qualidade do seu sono no hotel. Já os fatores demográficos e aspectos relacionados com a própria viagem e com o destino, também podem moderar o efeito da qualidade do sono na experiência turística dos hóspedes. A quarta e última constatação central apreendida é a de que a satisfação, decorrente da qualidade do sono é um forte preditor da satisfação geral do hóspede com o hotel e com a sua própria experiência turística como um todo. É essa satisfação que vai determinar a decisão dele de ficar novamente no hotel.

Os resultados apresentados neste artigo são úteis para os pesquisadores repensarem o significado e valorização da qualidade do sono, como um fator que potencializa a experiência turística. Também se mostram importantes para profissionais do turismo e hotelaria e gestores de meios de hospedagem (não somente hotéis), que se valendo dessas informações podem elaborar estratégias capazes de satisfazer necessidades vitais, gostos e preferências dos hóspedes e assim, manter elevada as taxas de ocupação de suas propriedades.

Este artigo não está isento de limitações. O fato de a revisão ter contemplado apenas dozes artigos é uma delas. Na verdade, o pequeno número dos estudos revisados compromete, em parte, a generalização das conclusões sobre o tema. Outra limitação: como a revisão da literatura é retrospectiva, pode acontecer de discussões e algumas das sugestões para pesquisas futuras já terem sido ou já estarem sendo exploradas. Além disso, assume-se que as análises feitas, com foco no segmento da hotelaria, podem ter ocultado, negligenciado ou apenas discutidos superficialmente aspectos relevantes a serem considerados no contexto da experiência turística.

Futuras pesquisas de revisão da literatura sobre o tema podem confirmar ou complementar os *insights* aqui apresentados, ampliando as bases de dados, o intervalo temporal e aspectos da qualidade do sono de viajantes no contexto de outros meios de hospedagem (como *hostels*, albergues, pousadas, alojamentos alternativos no *Airbnb*, etc.), para além de hotéis. O processo de captura e seleção pode partir de diferentes bases de dados nacionais e internacionais e considerar publicações, como conferências, livros e capítulos de livros e outros para além de artigos publicados em periódicos.

REFERÊNCIAS

AIRES, Jussara Danielle Martins; VARUM, Celeste Amorim. *La investigación sobre la medición de la innovación en las empresas de turismo: Revisión de la literatura. Estudios y*

perspectivas en turismo., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, v. 27, n. 1, p. 102-120, jan. 2018. Disponível em <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 13 dez. 2023.

BARBOSA, Timbó Fabiano *et al.* Tutorial para execução de revisões sistemáticas e metanálises com estudos de intervenção em anestesia. *Revista Brasileira de Anestesiologia*, v. 69, n. 3, p. 299-306, mai/jun. 2019.

BIOLCHINI, J. *et al.* Systematic review in software engineering., Relatório Técnico, RT-ES 679/05, Universidade Federal do Rio de Janeiro (COPPE/UFRJ), 2005.

CAVALCANTE, Livia Teixeira Canuto; OLIVEIRA, Adélia Augusta Souto de. Métodos de revisão bibliográfica nos estudos científicos. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte), v. 26, n. 1, p. 83-102, abr. 2020. Disponível em <http://dx.doi.org/10.5752/P.1678-9563.2020v26n1p82-100>. Acesso em: 08 jan. 2024.

CRAIN, Tori L.; BROSSOIT, Rebecca M.; FISHER, Gwenith G. Work, nonwork, and sleep (WNS): A review and conceptual framework. *Journal of Business and Psychology*, v. 33, p. 675-697, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9521-x> Acesso em: 28 dez. 2023.

CHEN, H. S.; SEVERT, K.; SHIN, Y. H.; KNOWLDEN, A.; HILLIARD, T. W. “How’d you sleep?” measuring business travelers’ sleep quality and satisfaction in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, v.1, n.3, p.188–202, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JHTI-11-2017-0015> Acesso em: 08 jan. 2024.

CHIANG, Y. C.: ARENDT, S. W.; SAPP, S. G.; ZHENG, T. Why should we study sleep health in hospitality and tourism education? A theoretical perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, v.31, n.4, p. 235–245, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10963758.2019.1575746> Acesso em 08 jan. 2024

CRIVELLO, A. *et al.* The Meaning of Sleep Quality: a Survey of Available Technologies, *IEEE Access*, v. 4, p. 1-17, 2016. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2953835> Acesso em: 04 jan. 2024.

FELIZARDO, Katia Romero *et al.* **Revisão sistemática da literatura em engenharia de software: teoria e prática**, 1. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

FUNG, C. P.Y.; HON, A.H.Y. How to provide an optimal environment for tourists to manage their sleep? The roles of sleep amenities, sleep environment cleanliness, and sleep atmosphere. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, v. 10, n. 2, p. 9-19, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5897/JHMT2019.0261> Acesso em: 04 jan. 2024

HON, A.H.Y.; FUNG, C.P.Y. A good night’s sleep matters for tourists: An empirical study for hospitality professionals. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, v. 43, n. 8, p. 1153-1175, 2019. <https://doi.org/10.1177/1096348019854792> Acesso em: 04 jan. 2024

KRAUS, S., BREIER, M. & DASÍ-RODRÍGUEZ, S. *The art of crafting a systematic literature review in entrepreneurship research*. *Int Entrep Manag J*, v. 16, p. 1023–1042, 2020. <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00635-4> Acesso em: 03 dez. 2023.

LOIOLA, I. Turismo do Sono é o novo investimento da parceria da Rede Vitória Hotéis com a Zissou. *Uai Turismo*, Campinas, 13 out. de 2023. Disponível em: <https://turismo.uai.com.br/noticias/turismo-do-sono-e-o-novo-investimento-da-parceria-da-rede-vitoria-hoteis-com-a-zissou/> Acesso em: 22 dez. 2023.

MANN, M. Sleep tourism: how are hotels prioritising rest? In: ROADBOOK. Travel. **The future of travel**. 17 out. de 2023. Disponível em: <https://roadbook.com/travel/sleep-tourism-trend-hotels/> Acesso em 04 jan. 2023.

MAO, Z.; YANG, Y.; WANG, M. Sleepless nights in hotels? Understanding factors that influence hotel sleep quality. *International Journal of Hospitality Management*, v.74, p. 189-201, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.002>

OKTAVIO, A.; KAIHATU, T. S.; KUMARI, D.; NUGROHO, A.; ADITYAJI, R. I Slept well and I will be back: an empirical study on Hotel Guests in Indonesia. **The Seybold Report**, v. 18, n. 3, p. 1-14, 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/FVSXR> Acesso em 08 jan. 2024.

PAGE, M.J.; MCKENZIE, J.E.; BOSSUYT, P.M.; BOUTRON, I.; HOFFMANN, T.C.; MULROW, C.D., et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Sys. Rev.*, v.10, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1136/bmj.n71> Acesso em: 03 jan 2024.

PALLESEN, S.; LARSEN, S.; BJORVATN, B. “I Wish I'd Slept Better in That Hotel” – Guests’ Self-reported Sleep Patterns in Hotels, **Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism**, v.16, n.3, p.243-253, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15022250.2015.1074938> Acesso em: 08 jan 2024.

RANTALA, O.; VALTONEN, A. A rhythmanalysis of touristic sleep in nature. **Annals of Tourism Research.**, v.47, p. 18–30, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.04.001>. Acesso em: 08 jan 2024.

ROBBINS, R.; GRANDNER, M.; KNOWLDEN, A.; SEVERT, K. Examining key hotel attributes for guest sleep and overall satisfaction. *Tour Hosp Res*. v.21, n. 2, p. 144-155, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1467358420961544>. Acesso em: 02 jan. 2024.

SILVA, A.P.S; AIRES, J. D. M. PANORAMA DA PESQUISA SOBRE NOMADISMO DIGITAL ASSOCIADO AO TURISMO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19; Revisão Sistemática da Literatura. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Centro de Ciências de São Bernardo, Universidade Federal do Maranhão, 2023. 31f. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/6842> Acesso em: 02 jan. 2024.

VALTONEN, A.; VEIJOLA, S. Sleep in tourism, **Annals of Tourism Research**, v. 38, n. 1, p. 175-192, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.07.016>. Acesso em 02 dez. 2023.

WÜTSCHERT, Milena Sina *et al.* *A systematic review of working conditions and occupational health in home office.* **Work (Reading, Mass.)** v. 72, n.3, pp.839-852, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3233/WOR-205239> Acesso em 03 dez. 2023.

YANG, Y.; MAO, Z.; ZHANG, X. *Better sleep, better trip: The effect of sleep quality on tourists' experiences.* **Annals of Tourism Research**, v. 87, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103153>. Acesso em 22 dez. 2023.

XIONG, W. *et al.* Rethinking sleep quality in hotels: Examining the risk and protective factors associated with travel-related insomnia. **International Journal of Hospitality Management**, v. 90, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102644>. Acesso em: 08 jan. 2024

